5 clés pour mieux vivre les conflits sans s'oublier

Comprendre ses émotions,
exprimer ses besoins et écouter l'autre



Découvrez ce guide pratique pour les désaccords qui s'expriment… et ceux que l'on garde en soi.

Dorine NKODIA
Psychothérapeute

Conseil & Thérapie

Pourquoi j'ai écrit ce guide

Vous arrive-t-il de dire oui alors que vous aimeriez dire non ? De garder une remarque pour vous, puis d'y repenser longtemps ? De chercher à vous expliquer sans parvenir à vous sentir compris ? Ou de réagir vivement avant de regretter vos mots ?

Je suis Dorine Nkodia, psychothérapeute agréée par l'ARS, psychanalyste et thérapeute conjugale et familiale. Après plus de dix ans comme éducatrice spécialisée, j'accompagne depuis 2016, en libérale, des personnes, des couples et des familles dans leurs difficultés émotionnelles et relationnelles, en m'appuyant sur la parole, l'exploration des émotions et, selon les besoins, des outils comme l'EMDR ou l'hypnose. J'écris et je crée des ressources pour que ces repères soient accessibles au-delà de mes consultations.

Si j'ai choisi de vous parler des conflits, c'est parce qu'ils touchent à une question qui m'importe dans mon travail mais aussi (qu'on se le dise) dans ma vie : comment rester en relation avec l'autre sans perdre le lien avec soi ?

Le mot « conflit » évoque souvent une dispute. Pourtant, je trouve essentiel de faire aussi une place aux désaccords qui s'expriment de manière plus silencieuse. Ces paroles que l'on retient, ces concessions qui nous pèsent, ces décisions qui nous partagent intérieurement.

Selon moi, mieux vivre les conflits passe par la possibilité de reconnaître ce qui nous touche, de comprendre ce que nous cherchons à préserver et de choisir comment l'exprimer. Et c'est cette vision que j'ai à cœur de partager, transmettre.

Dans ce guide, je vous propose quelques repères et exercices qui ne sont évidemment pas des recettes magiques à appliquer parfaitement, mais que je vois comme des points d'appui à adapter à votre histoire et à vos relations.

À votre rythme, je vous invite à vous autoriser à les intégrer comme c'est bon pour vous. Vous pouvez commencer par une seule question, une seule phrase, un seul changement.

J'ai choisi un format court et accessible. Les repères proposés concernent les relations dans lesquelles chacun peut s'exprimer en sécurité.

Je souligne néanmoins qu'en présence de violences, de menaces ou de contrôle, la priorité est de vous protéger et de chercher un soutien adapté. Vous n'avez pas à porter seul la responsabilité d'apaiser la relation.

Partie 1 — Comprendre ce qui se joue dans les conflits

Avant de vous proposer des pistes concrètes et afin de parler un langage commun, je vous propose de prendre un moment pour préciser les notions de conflit, d'émotions et d'empathie. Ces repères nous aideront à mieux comprendre ce qui se joue dans nos relations avec les autres, mais aussi avec nous-mêmes.

Je commencerai par le conflit : celui qui nous oppose à quelqu'un, mais aussi celui que nous pouvons vivre à l'intérieur de nous, parfois sans parvenir à le nommer.

Le conflit avec l’autre : ce qui se heurte entre nous

Les conflits peuvent apparaître dans différentes situations, notamment lorsque nos attentes, nos besoins, nos valeurs ou nos limites semblent difficiles à concilier.

Par exemple, vous ressentez une tension intérieure et souhaitez en parler immédiatement, tandis que l’autre préfère attendre.

Vous avez besoin de repos, mais un proche sollicite votre aide.

Vous attendiez une décision commune, et l’autre a décidé sans vous consulter.

Ces situations peuvent sembler ordinaires. Pourtant, elles viennent parfois toucher quelque chose d’important pour chacun.

Il est donc utile de regarder au-delà du sujet apparent. Une discussion sur l’organisation peut toucher au partage des responsabilités. Un rendez-vous oublié peut soulever une question de considération. Une demande insistante peut rencontrer votre besoin d’autonomie.

Cela ne veut pas dire qu’il faut systématiquement chercher un sens caché. Je crois cependant qu’il est important de pouvoir se demander :

> *« Qu’est-ce qui rend cette situation importante pour moi ? Et qu’est-ce qui compte pour l’autre ? »*

Le désaccord peut évidemment être exprimé ouvertement. Il peut aussi rester silencieux, lorsque vous acquiescez sans être d'accord, évitez un sujet ou prenez progressivement vos distances.

Nous sommes tous différents dans notre manière de réagir face au conflit. Mais je crois que la qualité d'une relation se regarde aussi dans la place qu'elle laisse à ces différences.

Peut-on parler, refuser, demander, se tromper et reprendre la discussion ? Peut-on être en désaccord tout en continuant à se respecter ?

Le conflit avec soi : quand plusieurs élans coexistent

Avant même qu'un désaccord ne s'exprime avec l'autre, il arrive qu'un conflit se joue en nous. Nous hésitons entre ce que nous souhaitons, ce que nous pensons devoir faire et ce que nous craignons de provoquer.

Vous vous reconnaissez peut-être dans certaines de ces phrases :

« J'aimerais aider, mais je suis épuisé. »

« Je souhaite dire ce que je pense, mais je crains de décevoir. »

« J'ai envie de changement, mais l'inconnu m'inquiète. »

« Je comprends sa difficulté, mais sa demande ne me convient pas. »

Dans ces moments, plusieurs aspirations coexistent et nous ne savons pas toujours comment leur faire une place. Nous pouvons même finir par nous en vouloir d'hésiter autant.

Pourtant, votre envie d'être disponible peut compter autant que votre besoin de repos. Votre désir d'autonomie peut coexister avec votre attachement à une relation.

Je crois qu'il est important de prendre au sérieux ces différents élans, même lorsqu'ils semblent contradictoires. Avant de chercher à trancher, vous pouvez vous demander :

« Qu'est-ce que j'essaie de préserver de chaque côté ? »

Peut-être souhaitez-vous préserver le lien tout en respectant vos limites. Peut-être recherchez-vous une sécurité tout en ressentant le besoin d'avancer.

Regarder les choses ainsi permet de mieux comprendre votre hésitation. Vous pourrez ensuite chercher une décision qui tienne compte de ce qui est important pour vous, même si elle ne répond pas parfaitement à toutes vos attentes.

Quand le conflit intérieur rejoint la relation

Prenons une situation concrète.

Une personne accepte régulièrement de rendre service malgré sa fatigue. Elle souhaite être présente pour ses proches et redoute de leur déplaire. Elle répond donc souvent : « Oui, pas de problème. »

Puis une nouvelle demande arrive, et sa réponse devient brusque.

Si nous regardons uniquement ce dernier échange, nous risquons de passer à côté de ce qui s'est accumulé. Je vous inviterais donc à revenir aux moments précédents : ses « oui » correspondaient-ils à sa disponibilité ? Qu'aurait-elle souhaité pouvoir dire ? À quel moment a-t-elle commencé à dépasser ses limites ?

Cet exemple vous parle peut-être.

Une tension gardée en soi peut finir par prendre de la place dans la relation. Nous pouvons alors reprocher à l'autre de trop demander, tout en ayant du mal à lui faire connaître notre disponibilité réelle.

Cela n'enlève rien à la responsabilité de l'autre, notamment lorsque nos limites ont été exprimées et restent ignorées. Je vous propose ici de regarder la part sur laquelle vous pouvez agir : reconnaître votre position et, lorsque c'est possible, l'exprimer avant que la tension ne s'accumule.

Les émotions : comprendre ce qui nous traverse

Dans ces situations, nous ne vivons pas seulement un désaccord d'idées. Nous pouvons aussi nous sentir blessés, inquiets, en colère ou découragés. C'est pourquoi je souhaite prendre un moment pour parler des émotions.

Une émotion est une réaction à ce que nous vivons et à la manière dont nous percevons une situation. Elle peut s'accompagner de sensations physiques, de pensées et d'une envie d'agir : parler, pleurer, se rapprocher, partir ou se défendre.

Parfois, nous savons immédiatement ce que nous ressentons. À d'autres moments, nous disons simplement : « Ça ne va pas », « Ça m'agace » ou « Je ne sais pas ce que j'ai. »

Je vous invite à vous laisser un peu de temps pour préciser ce vécu. Vous pouvez ressentir plusieurs émotions à la fois, et ce que vous identifiez après coup peut être différent de ce que vous aviez perçu sur le moment.

Distinguer ce qui s'est passé de ce que nous en comprenons

Je trouve cette distinction particulièrement utile dans les relations :

Le fait : « Mon message est resté sans réponse depuis hier. »

Mon interprétation : « Je ne compte pas pour cette personne. »

Mon émotion : « Je ressens de la tristesse et de l'inquiétude. »

Mon besoin : « J'ai besoin de clarté dans cette relation. »

Le silence de l'autre peut nous toucher. Mais nous ne savons pas encore nécessairement ce qu'il signifie.

Votre ressenti mérite d'être accueilli. L'explication que vous donnez à la situation peut, elle, être vérifiée.

J'accorde de l'importance à cette nuance : elle permet de reconnaître ce qui se passe en soi tout en laissant une place à ce que l'on ignore encore de l'autre.

Écouter ce que l'émotion nous invite à explorer

Une émotion peut nous amener à regarder une attente, un besoin ou une limite. Son sens dépend aussi de la situation et de notre histoire.

Plutôt que de vous demander immédiatement comment la faire disparaître, vous pouvez commencer par :

> *« Qu'est-ce qui me touche ici ? Qu'est-ce qui est important pour moi ? »*

Reconnaître une émotion vous donne un point de départ pour choisir ce que vous souhaitez en faire. Ressentir de la colère, par exemple, ne vous oblige pas à agir sous son impulsion.

L’empathie : comprendre sans s’oublier

Après avoir regardé ce qui se passe en soi, comment faire une place à ce que vit l’autre ?

L’empathie consiste à chercher à comprendre son expérience, en reconnaissant qu’elle peut être différente de la nôtre.

Cela demande parfois de ralentir nos conclusions. Nous pouvons penser avoir compris ce que l’autre ressent, alors que nous nous appuyons surtout sur ce que nous aurions ressenti à sa place.

L’écoute et les questions nous aident à vérifier :

« Est-ce que j’ai bien compris ? »

« Qu’est-ce qui a été difficile pour toi dans cette situation ? »

Je tiens aussi à rappeler que comprendre une personne ne vous oblige pas à lui donner raison ou à accéder à sa demande.

Vous pouvez entendre sa déception et maintenir votre refus. Vous pouvez reconnaître sa colère et lui demander de vous parler avec respect.

Faire aussi une place à son propre vécu

J’aime penser l’empathie dans les deux directions : vers l’autre et vers soi.

Quand on est beaucoup tourné vers l'autre, il est possible de se minimiser soi. Or, il est important et précieux de savoir aussi écouter ce qu'il se passe en soi. Votre fatigue, votre tristesse et vos hésitations ont également besoin d'être reconnues.

Comment tenir compte de l'autre tout en restant attentif à soi ? Cette question nous amène à une notion que je souhaite également aborder : l'auto-empathie.

L’auto-empathie : s’accorder aussi une écoute

Être attentif à soi c’est aussi savoir se donner de l’empathie.

Nous pouvons chercher à comprendre l’autre avec beaucoup d’attention, tout en étant très sévères envers nous-mêmes : « Je ne devrais pas réagir comme ça », « J’exagère », « Je devrais pouvoir faire un effort. »

L’auto-empathie consiste à porter une attention compréhensive à ce que nous vivons : reconnaître nos émotions, explorer nos besoins et tenir compte de nos limites, sans nous juger immédiatement.

J’y accorde une place importante, car il est difficile de prendre sa place dans une relation lorsque l’on minimise systématiquement ce que l’on ressent.

Si vous êtes très attentif aux difficultés de votre entourage, vous vous dites peut-être : « Il a déjà tellement à gérer », « Ce n’est pas le moment de parler de moi » ou « Je vais m’adapter. »

Je vous invite alors à vous demander :

> *« Et moi, comment est-ce que je vis cette situation ? De quoi ai-je besoin ? »*

Par exemple, après avoir accepté une demande qui vous pèse, vous pourriez vous dire :

« Je m'en veux d'avoir encore dit oui. J'avais envie d'aider et je craignais de décevoir. Maintenant, je reconnais que je suis fatigué et que j'ai besoin de revoir ce que je peux proposer. »

Pour moi, cette écoute de soi permet aussi de mieux reconnaître sa responsabilité. Vous pouvez comprendre ce qui vous a conduit à réagir vivement, regretter vos paroles et chercher à réparer.

Je peux accueillir mon émotion tout en choisissant ce que j'en fais.

L'auto-empathie et l'empathie envers l'autre peuvent ainsi se soutenir : je reconnais mon vécu, puis je cherche à comprendre le sien, sans faire disparaître l'un au profit de l'autre.

C'est cet équilibre que je vous propose maintenant d'explorer dans la pratique.

Partie 2 — Cinq clés pour avancer dans votre quotidien

Nous avons jusqu'ici posé quelques repères sur les conflits, les émotions et l'empathie. Je vous propose maintenant cinq clés pour faire le lien avec ce que vous vivez.

Pour vous accompagner dans les exercices, choisissez, si vous le souhaitez, un désaccord récent ou une situation dans laquelle vous vous êtes senti partagé. Prenez quelque chose que vous vous sentez prêt à regarder aujourd'hui.

Vous pourrez garder cette situation comme fil conducteur ou changer d'exemple selon ce que chaque clé évoque pour vous. Vous pouvez aussi vous arrêter sur une seule clé et y revenir plus tard.

Clé 1 — Observer sa réaction et se donner du temps

Avant de chercher les mots justes, je vous invite à observer votre premier mouvement.

Lorsque vous vous sentez contrarié ou blessé, avez-vous tendance à parler plus fort, vous justifier, vous taire, céder ou vous éloigner ? Vous arrive-t-il de sembler calme, puis de rejouer la discussion pendant des heures ?

Nous avons tous des manières de réagir qui nous viennent plus facilement. Certaines nous permettent de nous défendre, de préserver le lien ou de gagner du temps. Elles peuvent aussi avoir un coût : ne pas être compris, accepter plus que ce que nous pouvons donner ou dire des mots que nous regrettons.

Je vous propose de les regarder avec curiosité, sans vous juger trop vite.

Vous pouvez également repérer vos signes de tension : la mâchoire se serre, le débit s’accélère, les mots deviennent difficiles à trouver ou l’envie de quitter la pièce se fait pressante.

Ces signes peuvent vous aider à reconnaître le moment où vous avez besoin de temps avant de poursuivre.

Quelques phrases à adapter

« J'ai besoin d'y réfléchir avant de te répondre. »

« Là, je suis trop contrarié pour continuer. Est-ce qu'on peut reprendre ce soir ? »

« J'ai répondu trop vite. Je voudrais vérifier ce que je peux réellement te proposer. »

Un temps pour observer

Dans la situation choisie :

Ma réaction a été de…

Ce que je cherchais à préserver ou à éviter…

L'effet de cette réaction sur moi et sur l'échange…

Ce qui aurait pu m'aider à prendre du recul…

Si vous demandez une pause, convenez autant que possible d'un moment pour reprendre l'échange. Cela permet de préciser votre intention et d'éviter de laisser la discussion en suspens sans explication.

Clé 2 — Pratiquer l’auto-empathie en identifiant ses émotions et ses besoins

Une fois un peu de recul retrouvé, je vous invite à vous demander ce qui se passe en vous.

Il est parfois plus facile de raconter ce que l’autre a fait que de reconnaître ce que cela nous fait vivre. Prenez le temps de chercher quelques mots, même imparfaits.

Quelques ressentis pour vous orienter

Colère, peur, tristesse, déception, inquiétude, gêne, solitude, découragement.

Quelques besoins à explorer

Repos, soutien, respect, reconnaissance, autonomie, clarté, proximité, équité.

Ces listes sont des points de départ. Vous pouvez choisir d’autres mots, plus proches de votre expérience.

Je trouve également utile de distinguer un besoin de la réponse que l’on attend. Si vous avez besoin de soutien, plusieurs formes d’aide sont peut-être envisageables. Les préciser permet d’ouvrir la discussion.

Prenez un moment pour compléter

Quand je repense à cette situation, je ressens…

Ce qui compte pour moi, c'est…

Ce qui pourrait m'aider concrètement…

Si vous vous sentez partagé intérieurement, essayez :

« Une part de moi souhaite… »

« Une autre part de moi souhaite ou craint… »

Par exemple :

« Je souhaite être présente pour ma famille et j'ai besoin de repos. Quelle disponibilité puis-je réellement proposer ? »

Vous pouvez avoir envie d'aider et reconnaître que votre énergie est limitée. Prendre en compte cette réalité vous aide à proposer quelque chose que vous pourrez tenir.

Clé 3 — Exprimer sa position avec des mots qui nous ressemblent

Une fois votre vécu un peu plus clair, comment le partager ?

Je vous propose de préparer votre message à partir de quatre repères :

Ce qui s'est passé → ce que vous ressentez → ce qui compte pour vous → votre demande ou votre limite.

Cette structure peut vous aider à organiser votre pensée. Ensuite, gardez votre manière de parler. Vous n'avez pas besoin de tout expliquer ni de trouver une formulation parfaite.

Dans la famille

> *« J'aimerais vous aider, mais ce week-end, j'ai besoin de repos. Je ne serai pas disponible. »*

Dans le couple

> *« J'aimerais qu'on ait un moment pour parler sans téléphone. Tu serais disponible après le dîner ? »*

Au travail

> *« Je peux prendre cette tâche, mais il faudra revoir les priorités. Qu'est-ce qui doit passer en premier ? »*

Quand vous avez besoin d'aller au bout

« Attends, je n'ai pas terminé. C'est important pour moi de pouvoir expliquer ce que je veux dire. »

Si vous avez accepté trop vite

« J'ai dit oui sur le moment. En y réfléchissant, je me rends compte que je ne pourrai pas. Je préfère te le dire maintenant. »

À votre tour

Le fait précis dont je souhaite parler…

Ce que j'aimerais faire comprendre…

Ma demande ou ma limite, en une ou deux phrases…

Je vous encourage à distinguer une demande d'une limite.

Une demande laisse une possibilité de réponse et de négociation : « Pourrais-tu me prévenir plus tôt ? »

Une limite précise ce que vous pouvez accepter ou ce que vous ferez pour vous respecter : « Sans confirmation avant vendredi, je ne pourrai pas m'organiser pour venir. »

L'autre peut être surpris, déçu ou en désaccord. Vous pouvez écouter sa réaction et vérifier si vous souhaitez ajuster quelque chose, tout en gardant votre position.

Clé 4 — Écouter et vérifier sa compréhension

Exprimer votre position et écouter celle de l’autre sont deux mouvements qui peuvent se répondre au fil de la discussion.

Lorsque nous nous sentons mis en cause, nous pouvons préparer notre défense avant que la personne ait terminé. Nous cherchons à corriger un détail, à expliquer notre intention ou à rappeler tout ce que nous avons déjà fait.

Si vous êtes suffisamment disponible, je vous invite à laisser la personne aller au bout, puis à vérifier ce que vous avez compris.

Des questions pour ouvrir l'échange

« Ce qui t'a blessé, c'est de ne pas avoir été consulté, c'est bien ça ? »

« Qu'est-ce que tu aimerais que je comprenne ? »

« Quand tu dis que tu veux être tranquille, tu préfères qu'on en reparle plus tard ? »

Un silence, un retrait ou une phrase peuvent avoir plusieurs significations. Je trouve utile de conserver cette part d'incertitude et de permettre à l'autre de préciser son expérience.

Un temps pour distinguer

Ce que l'autre a réellement dit…

Ce que j'en ai déduit…

La question que je pourrais poser pour vérifier…

Vous pouvez ensuite demander à être écouté :

« Je comprends mieux ton point de vue. J'aimerais maintenant t'expliquer le mien. »

Pour moi, une écoute respectueuse laisse une place aux deux personnes. Si votre parole est constamment empêchée ou dévalorisée, cela mérite d'être reconnu et pris en compte.

Clé 5 — Choisir une suite réaliste

Je ne considère pas qu'un échange soit réussi uniquement lorsqu'il aboutit à un accord immédiat.

Il peut vous avoir permis de mieux comprendre un désaccord, de formuler une limite ou de reconnaître un point qui demande encore du temps.

La question devient alors :

> *« Qu'est-ce que nous pouvons faire de ce que nous venons de comprendre ? »*

Selon la situation, vous pouvez :

Revoir une organisation.

Faire une demande plus précise.

Reconnaître une parole blessante et proposer une réparation.

Maintenir une limite.

Convenir d'un moment pour reprendre la discussion.

Chercher un accompagnement si la situation reste bloquée.

Essayez de préciser ce qui est décidé. « On fera plus attention » peut laisser chacun avec une idée différente de la suite. « On prend un moment dimanche pour répartir les tâches de la semaine » donne un repère plus concret.

Si le conflit est intérieur

Vous pouvez chercher un choix qui tienne compte de vos différents besoins :

> *« Je souhaite participer à cette rencontre et préserver mon repos. Je peux venir une heure et annoncer mon départ à l'avance. »*

Il restera peut-être de la culpabilité ou de la déception. Je vous invite à observer ces émotions, mais aussi ce que votre décision vous permet de respecter.

Une décision peut être adaptée à votre situation tout en restant inconfortable.

Pour préparer la suite

Ce que je souhaite préserver…

Ce que je peux proposer…

Ce que je ne peux pas accepter ou promettre…

Le prochain pas à ma portée…

Je tiens à ce repère : vous pouvez contribuer à la qualité d'une relation, mais vous ne pouvez pas porter seul la volonté de dialogue.

Votre fiche repère

Je vous propose de garder ces cinq questions à portée de main. Vous pourrez y revenir lorsqu'une situation vous interroge.

1. Je m'observe

Comment suis-je en train de réagir ? Ai-je besoin de temps ?

2. Je clarifie mon vécu

Qu'est-ce que je ressens ? Quels besoins sont en jeu ?

3. Je prends ma place

Qu'ai-je envie d'exprimer, de demander ou de refuser ?

4. Je fais une place à l'autre

Qu'ai-je compris ? Que reste-t-il à vérifier ?

5. Je choisis un prochain pas

Qu'est-ce qui est possible et respectueux de mes limites ?

Cette semaine, j’aimerais essayer…

Choisissez une seule action : demander du temps, vérifier une interprétation, exprimer un désaccord ou revenir sur un oui donné trop vite.

Mon petit pas : …

Après l’avoir essayé, ce que j’ai observé : …

Je vous invite à remarquer aussi vos avancées discrètes : avoir repéré une émotion plus tôt, pris le temps de réfléchir ou exprimé une phrase que vous reteniez habituellement.

Vous pourrez ensuite ajuster, essayer autrement et observer ce qui vous convient.

Pour aller plus loin

J’espère que ce guide vous aura apporté quelques repères pour mieux comprendre ce que vous vivez et aborder vos relations avec davantage de confiance.

Si vous souhaitez approfondir ces questions, je vous invite à découvrir mes livres, mes manuels et formations en ligne.

Je les conçois dans le prolongement de mon travail d’accompagnement, avec l’envie de rendre accessibles des notions parfois complexes et de vous proposer des outils à utiliser dans votre quotidien.

Vous y retrouverez des éclairages, des pistes de réflexion et des exercices autour des émotions, de l’empathie, de la confiance en soi, de l’affirmation de soi et des relations.

Selon ce qui vous parle aujourd’hui, vous pourrez approfondir un sujet, prendre un temps pour vous ou expérimenter une autre manière de communiquer.

Découvrir mes outils et mes ressources

Si vous ressentez le besoin d'être accompagné

Ce guide et mes ressources vous offrent des pistes générales. Ils ne remplacent pas un accompagnement personnalisé.

Je n'ai pas toujours la possibilité d'accueillir de nouvelles personnes en consultation. Si certaines tensions se répètent ou si une relation devient difficile à vivre, je vous encourage à vous tourner vers un psychologue, un psychothérapeute ou votre médecin traitant. J'espère que vous trouverez dans ces pages un repère, une question ou une phrase qui vous aidera à avancer à votre manière.

Merci d'avoir pris ce temps pour vous et gratitude pour votre confiance

Dorine NKODIA
Conseil & Thérapie
Instagram : @conseilettherapie